



Proyecto de Innovación

Convocatoria 2020-2021

Nº de proyecto: 184

Diseño de una estrategia para la gestión de recursos, de actividades y comunicación mediante un sistema que integre los servicios de la Facultad de Ciencias de la Información.

Responsable del proyecto:
Carmen Salgado Santamaría

Facultad de Ciencias de la Información

Índice de contenidos

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto	2
2. Objetivos alcanzados	3
3. Metodología empleada en el proyecto	6
4. Recursos Humanos	7
5. Desarrollo de las actividades	8

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El objetivo general de este proyecto ha sido diseñar una estrategia de gestión de recursos, diseño de actividades y comunicación, aprovechando las innovaciones tecnológicas que permitan desarrollar una plataforma tecnológica que integre todos los procedimientos para la utilización de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias de la Información.

La finalidad del proyecto consiste en facilitar a todos los colectivos un sistema on line de solicitud de distintos servicios de forma integral, sencilla e intuitiva, que agilice la gestión de las solicitudes, a los distintos colectivos y a los responsables de cada uno de los servicios. Este objetivo general se concretó en los siguientes objetivos específicos:

- Automatizar la gestión de toda la información para que tanto los usuarios como los administradores puedan conocer el alcance y dimensión de todas sus solicitudes, dentro de una Agenda de actividades del Centro.
- Vincular espacios con recursos tanto técnicos como humanos en la tramitación de las solicitudes de servicios.
- Generar un entorno que facilite la difusión pública y la información de eventos y actividades en el Centro.
- Diseño de perfiles específicos que faciliten las solicitudes
- Fomentar la colaboración entre los colectivos implicados en la puesta en marcha de una actividad académica.
- Reforzar la calidad en la gestión de las actividades del Centro tanto a nivel interno como externo, cuando participan personas externas a la organización.
- Coordinar con los Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales la planificación de actividades y la optimización de recursos.

2. Objetivos alcanzados

Como se ha señalado, el objetivo general de este proyecto ha sido diseñar una estrategia de gestión de recursos, diseño de actividades y comunicación, aprovechando las innovaciones tecnológicas que permitan desarrollar una plataforma tecnológica que integre todos los procedimientos para la utilización de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias de la Información.

Respecto a los objetivos concretos:

1. Automatizar la gestión de toda la información para que tanto los usuarios como los administradores puedan conocer el alcance y dimensión de todas sus solicitudes, dentro de una Agenda de actividades del Centro.

Se trata de facilitar y agilizar la gestión de recursos, de actividades y comunicación mediante un sistema que integre los servicios que ofrece la Facultad a la Comunidad Universitaria, que redunde en la mejora de la Calidad de las Titulaciones del Centro. En la actualidad existen varias aplicaciones distintas e independientes para la utilización de los siguientes Servicios:

- Formulario registro actual de eventos y actividades
<https://ccinformacion.ucm.es/registro-de-eventos-y-actividades>
- Calendario de eventos <https://eventos.ucm.es/ccinformacion>
- Sistema de reserva salas actual
<http://webs.ucm.es/info/reservasaudivisuales/decanato/mrbs/day.php>
- Sistema de reserva de equipos e instalaciones del Laboratorio de Audiovisuales
<http://webs.ucm.es/info/reservasaudivisuales/mrbs/day.php?year=2018&month=05&day=17&area=24&room=161>
- Sistema de reservas del Laboratorio de Informática
<https://ccinformacion.ucm.es/solicitud-de-instalaciones-y-equipos-1>
-
- Sistema de reserva de streaming-emisión en directo
<https://ccinformacion.ucm.es/streaming>

Con este plan, desde la Facultad de Ciencias de la Información queremos mostrar nuestro compromiso con una gestión eficiente orientada a la calidad y la transparencia en todas las actividades que se desarrollan en ella.

2. Vincular espacios con recursos tanto técnicos como humanos en la tramitación de las solicitudes de servicios.
En los últimos años la Facultad ha respondido con distintas iniciativas para digitalizar los procedimientos de reservas de salas, materiales y servicios, tanto para la docencia, como para todo tipo de actividades académicas que se realizan en ella. Todo ello ha ido configurando un entramado de aplicaciones, algunas diferentes entre sí, que obligan a distintos registros y acciones repetitivas, a medida que ha crecido la oferta de servicios. Todo ello involucrando cada vez a más personas, PDI; PAS y estudiantes por lo que se hacía necesario esta relación entre todos los actores y las actividades.
3. Generar un entorno que facilite la difusión pública y la información de eventos y actividades en el Centro.

A través del diseño de una estrategia de gestión de recursos, diseño de actividades y comunicación, se pretende mejorar y aumentar la calidad en la gestión de todos los procesos.

4. Diseño de perfiles específicos que faciliten las solicitudes
La mejora de la gestión de los procesos mediante una herramienta digital sencilla, intuitiva y de fácil acceso, resulta de especial interés como elemento complementario para la docencia on line, al permitir que los usuarios accedan a los recursos y servicios de la Facultad, en función de sus perfiles, como profesor, estudiante o personal de administración y servicios.
5. Fomentar la colaboración entre los colectivos implicados en la puesta en marcha de una actividad académica.
El desarrollo de una plataforma tecnológica que integre todos los procedimientos para la utilización de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias de la Información beneficiaría a todos los colectivos implicados en el proceso, PDI, PAS y estudiantes.
6. Reforzar la calidad en la gestión de las actividades del Centro tanto a nivel interno como externo, cuando participan personas externas a la organización.
Consideramos que éste es el camino hacia la calidad y la mejora continua de los procesos utilizando herramientas informáticas que facilitan la gestión, integran los recursos y optimizan los servicios que ofrece el Centro, para la puesta en marcha de actividades que conforman la Agenda de la Facultad. En este sentido, las Memorias de Seguimiento de los Títulos de la Facultad, podrían incorporar una mejora tanto en el apartado de recursos y servicios como en el de gestión de procesos y difusión.
7. Coordinar con los Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales la planificación de actividades y la optimización de recursos.
El proyecto se fundamenta en la elaboración de una estrategia para la gestión de recursos y actividades basada en un sistema que integre los distintos procedimientos para la reserva y gestión de los servicios que la Facultad ofrece a los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. En ese sentido, es necesario hacer partícipes a todas las estructuras de la Facultad para la planificación conjunta de actividades y la optimización de los recursos del Centro.

3. Metodología empleada en el proyecto

Este proyecto se articula en torno a dos ejes fundamentales que buscan, por un lado, el diseño de la gestión de recursos, actividades y comunicación, y por otro, el desarrollo de una plataforma tecnológica que integre todos los procedimientos para la utilización de los servicios que ofrece la Facultad.

La aplicación del proyecto, que cuenta con 12 fases diferenciadas, se ha desarrollado a partir de un cronograma en el que se identificaban las actividades, los participantes y los responsables de seguimiento en cada una de las fases.

1. Análisis de la situación previa en el Centro mediante la identificación de las distintas actividades que se realizan (Titulaciones, Congresos, Seminarios, Talleres, prácticas, etc.) y los sistemas de gestión de reservas y recursos para la puesta en marcha de dichas actividades.
2. Análisis de las actividades y de las herramientas de gestión de recursos que utilizan en otros Centros de la UCM.
3. Definir las necesidades del Centro y priorizar actuaciones.
4. Organización de una agenda de reuniones con Departamentos, Secciones y Unidades Departamentales para complementar las necesidades detectadas por el Centro, con las de los profesores.
5. Organización de una agenda de reuniones con representantes de Estudiantes, para complementar las necesidades detectadas por el Centro, con las de los estudiantes.
6. Organización de una agenda de reuniones con representantes del PAS, para complementar las necesidades detectadas por el Centro, con las del PAS.
7. Definir, dentro de la plataforma, las necesidades de comunicación y difusión de eventos para conformar la Agenda del Centro.
8. Establecer un modelo de gestión estratégica de los recursos y actividades que promuevan la colaboración eficiente de los colectivos implicados, la optimización de recursos y la calidad de las actividades.
9. Briefing para la actualización e integración de los sistemas en una plataforma única: diseño del flujo de trabajo entre los diferentes colectivos y las actividades a desarrollar y segmentación de usuarios y niveles de acceso según los distintos roles.
10. Reunión con VR Tecnología y servicios de Informática de la UCM, y con proveedores externos para la ejecución de la plataforma integral.
11. Propuesta de implementación de plataforma integral que gestiona los espacios y recursos del Centro para todas las actividades y para todos los colectivos.
12. Difusión de los resultados en Comisiones de Calidad, Junta de Facultad, profesores, estudiantes y PAS de las titulaciones.

Esta propuesta supone el intento por parte de este Centro de analizar el incremento de actividades y la elevada demanda de recursos o servicios del Centro gestionados con distintas herramientas informáticas, con la necesidad de agilizar y facilitar los procesos a todos los colectivos, sumado a la necesidad de comunicación de todas las actividades

- Indicadores cuantitativos: Resultado del análisis previo (número de profesores, tipo de actividades, servicios y recursos utilizados, herramientas, etc.) y comparativa con la propuesta de modelo de gestión y la propuesta de implementación de plataforma integral que gestione los espacios y recursos del Centro para todas las actividades y para todos los colectivos.
- Indicadores cualitativos: como resultado de las reuniones con PDI, PAS y estudiantes, así como entrevistas con los responsables de UCM y empresas externas

4. Recursos humanos

El proyecto ha contado con los siguientes componentes:

- Carmen Salgado Santamaría: PDI. Departamento de Periodismo y Nuevos Medios. Facultad de Ciencias de la Información. Vicedecana de Política Económica e Innovación.
- Jorge Clemente Mediavilla: PDI. Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada. Facultad de Ciencias de la Información. Decano.
- Ángel Luis Rubio Moraga: PDI. Departamento de Periodismo y Comunicación Global. Facultad de Ciencias de la Información. Vicedecano de Estudios y Calidad.
- Nuria Villagra García: PDI. Departamento de Ciencias de la Comunicación Aplicada. Facultad de Ciencias de la Información. Vicedecana de Política Académica y Planificación Institucional.
- Dimitrina Jivkova Semova PDI. Departamento de Periodismo y Nuevos Medios. Facultad de Ciencias de la Información. Vicedecana de Política Económica e Innovación.
- Cristóbal Fernández Muñoz: PDI. Departamento de Teoría y Análisis de la Comunicación. Facultad de Ciencias de la Información. Vicedecano de Estudiantes y Comunicación.
- Pilar Cousido González: PDI. Departamento de Derecho Constitucional. Facultad de Ciencias de la Información. Secretaria Académica de la Facultad.
- Marina Sanz Sánchez, Gerente Facultad de Ciencias de la Información
- Ángela Ruiz Martínez: Estudiante de Doctorado. Facultad de Ciencias de la Información.

5. Desarrollo de las actividades

A modo de resumen podemos decir que se ha llevado a cabo las siguientes actividades siguiendo un cronograma que detalla las actividades, responsables e implicados, así como el seguimiento del plan.

Cronograma de actividades: 2020-2021

- Octubre 2020:

Análisis de la situación previa mediante la identificación de las distintas actividades que se realizan (Titulaciones, Congresos, Seminarios, Talleres, prácticas, etc.) y los sistemas de reservas que se utilizan para la puesta en marcha de los mismos.

Análisis de las actividades que se realizan en otros Centros y de las herramientas digitales de gestión de recursos que utilizan.

Responsable: Carmen Salgado, Vicedecana de Política Económica e Innovación, Cristóbal Fernández, Vicedecano de Estudiantes y Comunicación, Ángel Rubio, Vicedecano de Estudios y Calidad.

Integrantes: todo el equipo.

- Noviembre 2020

Definir necesidades del Centro y priorizar actuaciones

Responsable: Jorge Clemente, Decano de la Facultad y Pilar Cousido, Secretaria Académica de la Facultad

Integrantes: todo el equipo.

- Diciembre 2020-Enero 2021

Aunque estaba prevista la organización de una agenda de reuniones con departamentos, secciones y unidades departamentales para complementar las necesidades detectadas por el Centro con las de los profesores, PAS y estudiantes, no ha sido posible completarlas, como consecuencia, de los efectos de la pandemia, en el primer cuatrimestre. Sin embargo, sí se han podido mantener entrevistas con algunos de los representantes de esos colectivos que han servido para constatar la identificación y necesidades de mejora de los procesos.

Responsable: Nuria Villagra, Vicedecana de Ordenación Académica y Planificación Institucional, Cristóbal Fernández, Vicedecano de Estudiantes y Comunicación y Dimitrina Jivkova Semova, Vicedecana de Política Científica, Doctorado y Títulos Propios

Integrantes: todo el equipo.

- Febrero 2021

Definir, dentro de la plataforma, las necesidades de comunicación y difusión de eventos para conformar la Agenda del Centro

Responsable: Cristóbal Fernández, Vicedecano de Comunicación y Estudiantes

Integrantes: todo el equipo

- Febrero-Marzo 2021

Establecer un modelo de gestión estratégica de los recursos y actividades que

promuevan la colaboración eficiente de los colectivos implicados, la optimización de recursos y la calidad de las actividades

Responsables: Equipo decanal.

Integrantes: todo el equipo.

- Abril 2021

Briefing para la actualización e integración de los sistemas en una plataforma única: diseño del flujo de trabajo entre los diferentes colectivos y las actividades a desarrollar y segmentación de usuarios y niveles de acceso según los distintos roles

Responsable: Carmen Salgado, Vicedecana de Política Económica e Innovación, Cristóbal Fernández, Vicedecano de Estudiantes y Comunicación, Ángel Rubio, Vicedecano de Estudios y Calidad.

Integrantes: todo el equipo.

- Abril-mayo 2021

Reunión con VR Tecnología y servicios de Informática de la UCM, y con proveedores externos para la ejecución de la plataforma integral

Responsable: Carmen Salgado, Vicedecana de Política Económica e Innovación, Cristóbal Fernández, Vicedecano de Estudiantes y Comunicación, Ángel Rubio, Vicedecano de Estudios y Calidad.

Integrantes: todo el equipo.

No ha sido posible la presentación de esta plataforma integral ya que la UCM y las Facultades han estado inmersos en un Plan de Transformación Digital para la mejora de la docencia on line, como consecuencia de la pandemia.

- Mayo 2021

Propuesta de implementación de plataforma integral que gestiona los espacios y recursos del Centro para todas las actividades y para todos los colectivos

Responsables: Equipo decanal.

Integrantes: todo el equipo.

- Junio 2021

Difusión de los resultados en Comisiones de Calidad, Junta de Facultad, profesores, estudiantes y PAS de las titulaciones.

Responsable: Jorge Clemente, Decano de la Facultad; Nuria Villagra, Vicedecana de Política Académica y Planificación Institucional; Angel L. Rubio, Vicedecano de Estudios y Calidad.

Integrantes: todo el equipo.

En cuanto a la difusión de los resultados cabe destacar la participación de todo el equipo en el VII Congreso Internacional de Docencia Universitaria (CINDU 2021) celebrado del 14 a 17 de junio, con la comunicación titulada "Las dificultades de la Gestión académica universitaria en el Siglo XXI. Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid"

Este estudio es la constatación de la aportación decidida de la Facultad para generar y difundir una cultura de la calidad entre todos los sectores de la comunidad universitaria: PDI, PAS y estudiantes, así como su voluntad de someterse a procesos de medición del rendimiento del servicio público de la educación superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes. La Facultad, consciente de la importante misión de servicio público que tiene

encomendada, considera la calidad un factor clave en el desempeño de sus funciones. En dicho sentido, quiere dirigir todos sus esfuerzos hacia la mejora continua del sistema, la orientación a los destinatarios de dicho servicio y a los resultados dentro del marco de su formación.